个案数字

		报告年度#			
		1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
(A)	接到的查询	9,323	11,821	12,900	14,298
(B)	接到的投诉	3,101	3,709	3,736	4,382
(C)	由上个报告年度转入的投诉	891	581	814	760
(D)	须处理的投诉 = (B) + (C)	3,992	4,290	4,550	5,142
(E)	已终结的投诉	3,411	3,476	3,790	4,370
	转介被投诉部门／机构回覆后终结的投诉 (「现处计划」)	467	364	353	176
	提供协助／作出澄清后终结的投诉	969	700	1,214	1,996
	调解后终结的投诉	10	29	19	6
	正式调查的投诉	194	161	331	124
	- 投诉已撤回／中止调查	11	-	6	2
	- 成立	22	28	18	15
	- 部分成立	100	41	263	39
	- 不成立	61	80	42	68
	- 未能就投诉是否成立作出定论	-	12	2	0
	评审后决定无须调查的投诉	1,417	1,859	1,563	1,729
	- 受条文所限不得调查	592	795	685	971
	- 不在本署职权范围内	825	1,064	878	758
	投诉已撤回／中止调查	354	363	310	339
(F)	已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	85%	81%	83%	85%
(G)	转入下个报告年度的个案总数 = (D) - (E)	581	814	760	772
(H)	已完成的直接调查	3	5	4	6

\# 报告年度所涵盖的日期

99/00 : 16.5.99 - 15.5.00　　00/01: 16.5.00 - 15.5.01
01/02 : 16.5.01 - 31.3.02　　02/03: 1.4.02 - 31.3.03

由2001／02报告年度起，本署的报告年度的截算日期改为3月31日，以配合财政年度的截算日期。